

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГИ В СФЕРЕ ГРУЗОПЕРЕВОЗОК



Павел Масленников,
руководитель проектов
по продвижению ООО «ТРАСКО»

Даже без погружения в языкознание можно с уверенностью утверждать, что человек при нахождении в определенной среде со временем начинает общаться так, как принято в социальной группе, в которую он попал. Трансформация такого рода обусловлена необходимостью адаптации индивида, если он желает успешно влиться в сообщество. Именно поэтому если ваш собеседник работал долгое время в той или иной сфере, по его речи можно понять, как происходило его формирование.

Межличностные коммуникации очень важны в любой области деятельности, особенно в сфере транспортировки грузов. Это важно, поскольку процесс доставки обладает всеми известными свойствами услуги: ее нельзя потрогать, накопить, определить ее значимость в долгосрочной перспективе. Иными словами, достаточно сложно оценить эту услугу, попробовав впервые. По этой причине так важно развивать не только коммуникативные навыки менеджеров транспортных компаний, но

Современный рынок грузоперевозок независимо от направления обладает собственным информационным полем: терминологией, неписаными правилами и реальными историями, которые проще было бы придумать. Именно об этих составляющих «клуба» в сфере ВЭД мы и поговорим сегодня в нашей статье.

и объяснять им, насколько важны коммуникации с клиентами.

Потребители транспортных услуг значительно разнятся по опыту внешнеэкономической деятельности, психотипу и даже по настроению. Однако грамотный сотрудник транспортной компании, представляющий лицо, оказывающее услугу, должен нащупать подход к потенциальному, а иногда и действующему заказчику. Найти общий язык можно только посредством формирования единого информационного поля, где участники беседы обмениваются информацией, находят определенные точки соприкосновения. Со временем они начинают общаться на одном языке, причем инициатором такого контакта выступает исполнитель. На высококонкурентном рынке грузоперевозок есть исключения, но они, скорее, подтверждают правило, согласно которому если предложение превышает спрос, то несколько продавцов услуг борются за внимание клиента.

Русский язык настолько богат, что мы можем писать целые рассказы, исполь-

зуя в нем слова, начинающиеся на одну и ту же букву. Но с точки зрения экономии времени и средств в работе, включая сферу грузоперевозок, необходимо определиться с основными терминами и трактовать их в дальнейшем одинаково. Например, слово «ставка» у банкиров означает процентную долю по кредиту. У букмекеров это будет денежная сумма при заключении пари. Военные ответят, что это место расположения военачальника, а в сфере грузоперевозок ставкой называют стоимость транспортировки груза.

Общее информационное поле формируется постепенно. Если представитель транспортной компании чувствует, что его собеседник не подкован в терминологии, он поясняет ему, например, чем отличается сборный груз от комплекта в контексте грузоперевозок, почему комплектный груз называют генеральным и прочее. Конечно, все определения можно найти в соответствующих законодательных актах, начиная с Устава автомобильного транспорта, однако, к сожалению, далеко не



„...стоимость транспортировки сборного груза можно считать арендой площади в полуприцепе на время доставки конкретного груза. Чем больший объем в полуприцепе займет груз, тем дороже заплатит клиент.

все участники рынка знают, с каким именно документом можно ознакомиться, чтобы восполнить пробелы в той или иной области.

Бывает, что недопонимание происходит по иным причинам. Если сравнивать процесс доставки груза в международном сообщении с внутрироссийской перевозкой, то транспортировка продукции из точки А в точку Б обрывается своими нюансами.

Несколько лет назад я разговаривал с клиентом из Европы по поводу сборных грузов. Раньше с его компанией у нас был успешный совместный проект, после реализации которого мы долгое время не общались. Спустя время я познакомился с относительно новым сотрудником этой компании, в подписи которого была указана должность «Менеджер по ВЭД». В процессе коммуникации выяснилось, что именно он является лицом, принимающим решение.

Мы произвели расчет ставки за доставку груза, которая очень понравилась клиенту, не говоря уже о приятном удивлении срокам доставки, поэтому мы достаточно быстро перешли к стадии заключения нового договора по инициативе клиента, хотя с юридической точки зрения в этом не было необхо-

димости. На следующее утро после отправки договора на подписание у нас состоялся неприятный диалог, в котором представитель клиента сообщил, что не будет заключать новый договор. В ходе дискуссии выяснилось, что они не учли необходимость оплаты таможенных платежей за импорт продукции. Таким образом, время, которое мы выделили на совместную работу, было потрачено напрасно. Несмотря на то, что такая причина отказа была озвучена впервые за мою непродолжительную на тот момент карьеру в сфере грузоперевозок, я извинился перед клиентом. В итоге они продолжили закупки товаров в России.

Следующие несколько дней при расчете ставок по импорту из Европы с новыми клиентами помимо стандартных вопросов я узнавал у них, известно ли им, что при ввозе товаров на территорию Российской Федерации необходимо оплачивать ввозную таможенную пошлину. Поскольку участники рынка грузоперевозок являются людьми воспитанными, зачастую мне отвечали либо молчанием, либо спрашивали, давно ли я работаю и почему этим интересуюсь.

Заказчик и исполнитель услуги за счет обмена информацией развива-

ются, происходит процесс взаимного обучения. Например, далеко не всем, кто занимается ВЭД, знакомо понятие «квадрат». Это почтовый код пункта перевозки и его важно сообщать транспортной компании. Кстати, исходя в том числе из этого параметра формируется ставка. Если клиент просит доставить сборный груз из Франкфурта (Германия), то сотрудник транспортной компании уточняет: Франкфурт-на-Майне или Франкфурт-на-Одере? Расстояние между этими городами составляет более 600 км, они находятся в разных частях страны, поэтому стоимость транспортировки в зависимости от пункта отгрузки будет различаться. Надежная транспортная компания уточняет все нюансы по грузу, способу погрузки / выгрузки, маршруту, поскольку обратившийся может не обладать никакими знаниями в транспортной логистике.

Безусловно, представитель фирмы-клиента может иметь любой уровень подготовки, а задача представителя компании-исполнителя – адаптировать клиента к дальнейшему диалогу, что в итоге облегчит процесс коммуникации. Ввиду специфики рынка грузоперевозок, особенно международного направления, менеджер транспортной компании должен быть готов ко всему.

В нашей практике был случай, когда представитель клиента, назначенный контактным лицом на месте погрузки в Турции, внезапно уехал на свадьбу, поэтому мой звонок переадресовали другой сотруднице, которая, как и я, была удивлена таким поворотом событий. Английский язык она понимала с трудом, а русский не знала вовсе. Необходимость дополнительной связи с



отправителем была обусловлена тем, что в последнем письме он попросил изменить тип погрузки, поскольку изменились габариты груза. В итоге нам удалось актуализировать информацию по способу погрузки путем сопоставления слов «sup» и «up», а также уточнить отличия грузовых мест через их сравнение с размерами европалеты.

Не секрет, что грамотно составленный и заполненный транспортный заказ минимизирует возможные негативные последствия в будущем, поэтому среди некоторых переводчиков существует практика заполнения документов совместно с клиентом: с одними – несколько раз в самом начале, с другими – на постоянной основе. Особенно это актуально для сборных грузов, поскольку итоговую стоимость транспортировки формируют множество параметров: общий вес брутто, габариты каждого места, возможность штабелировать. Указание в заказе всех имеющихся характеристик позволяет транспортной компании расположить груз клиентов в полуприцепе так, чтобы была возможность доставить как можно больше в одной машине, что сокращает финансовые затраты на единицу перевозимой продукции.

Чтобы минимизировать общение с исполнителем услуги и предварительно понимать порядок цен по сборным грузам в России, на сайтах транспортных компаний можно самостоятельно рассчитать стоимость доставки на специальном калькуляторе и отправить ответ себе на почту. Также на сайтах перевозчиков есть ориентировочный прайс на перевозку сборных грузов из Европы и Китая. При этом стоит помнить, что наиболее эффективным остается личное общение в купе с электронной перепиской: специалисты транспортной компании сориентируют по стоимости и срокам доставки, расскажут о возможных подводных камнях. По итогам беседы клиенту могут подобрать несколько вариантов доставки. Заказчику останется выбрать наиболее подходящий.

По сути, стоимость транспортировки сборного груза можно считать арендой площади в полуприцепе на время доставки конкретного груза. Чем больший объем в полуприцепе займет груз, тем дороже заплатит клиент. Разумеется, не каждый груз можно штабелировать, и доставка двух поддонов, поставленных друг на друга, не окажется в два раза дешевле поддонов, транспортируемых рядом, но серьезная



„... важно регулярно общаться с клиентами и интересоваться, знают ли они обо всех возможных вариантах совместной работы и нововведениях в отрасли.

экономия все же будет. Впрочем, без наводящих вопросов представителя транспортной компании клиент в такие тонкости может не вникать, поэтому важно работать с клиентоориентированными организациями.

Бывает, что нововведения часто встречают достаточно холодно, как это произошло когда-то с регулярным оповещением клиентов о ходе перевозки в нашей компании. Вначале заказчики были удивлены получением информации о статусе груза на постоянной основе, некоторые отнеслись к этому с негодованием, ведь маршрут, сроки и все возможные нюансы уже известны и predetermined. Для чего лишний раз транспортная компания их отвлекает? Первую благодарность мы получили через несколько месяцев после того, как ввели регулярное оповещение клиентов. В ходе моего очередного выступления на семинаре в зале встал мужчина и выразил признательность менеджерам оперативного отдела компании за то, что они держат его в курсе событий. Как оказалось, именно система оповещений помогла ему подать вовремя документы на таможню.

Получение обратной связи от клиентов позволяет транспортно-экспедиционной компании посмотреть на себя со стороны, а также больше узнать о предприятии, которому она оказывает услуги: поинтересоваться планами

на будущее, понять, насколько клиент доволен совместной работой. Порой в глазах заказчика исполнитель ассоциируется с конкретным способом доставки, хотя в действительности это не так. Таким образом, важно регулярно общаться с клиентами и интересоваться, знают ли они обо всех возможных вариантах совместной работы и нововведениях в отрасли.

Прошу вас при общении с представителями транспортной компании отнестись с пониманием к количеству вопросов, которые вам задают менеджеры, ведь надежный перевозчик стремится выстроить долговременные деловые отношения с клиентом, максимально прорабатывая каждый нюанс. Выделенное на ответы время будет компенсировано спокойствием и уверенностью за свой груз при работе с профессионалами.

Обмен информацией между участниками рынка очень важен: исполнители услуг могут обратить внимание на свои точки роста, а заказчики – узнать о новых маршрутах и способах доставки. При этом инициатором процесса взаимодействия чаще всего бывает именно представитель транспортной компании. Благодаря общению формируется и развивается общее информационное поле, что в дальнейшем позволяет участникам процесса транспортировки грузов оптимизировать временные и финансовые ресурсы.